

As ideias governativas durante os primeiros dez anos da RAEM e a sua elevação qualitativa

Lam Wan Nei, Associação das Funcionárias Públicas de Macau

A Associação das Funcionárias Públicas de Macau foi fundada em Novembro de 1999. Pode dizer que ela cresce em acompanhamento com o Governo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) nos últimos dez anos, tendo passado com a RAEM uma fase de pesquisa, testemunhou as magníficas alterações da RAEM durante dez anos. Revendo estes dez anos contados a partir da implantação da RAEM, os cidadãos em geral, sob a liderança do Governo da RAEM e com o forte apoio da Pátria, fizeram um esforço incessante, tendo conseguido nesse curto período de tempo, resultados notáveis em todas as áreas. Para os funcionários públicos, o mais impressionante é o aperfeiçoamento das ideias governativas e a plena elevação da qualidade dos funcionários. O retorno de Macau à Pátria em 1999 é uma expressão essencial de “Macau governado pelas suas gentes”; o Governo da RAEM, logo que criado, apresentou as suas ideias governativas que consubstanciam em “melhor servir a população”. Como as gentes de Macau passaram a ser donas da sua terra, as funções principais do Governo consistem em manter a ordem de desenvolvimento, criar espaço e condições para o desenvolvimento dos seus cidadãos, guiá-los na construção de um melhor futuro, prestar serviços de qualidade à população através dos seus organismos. A concretização destas ideias depende de o Governo tomar as necessidades das gentes de Macau como objectivos das suas acções governativas, considerando a construção de um Macau próspero e agradável como suas tarefas principais. “Servir o cidadão” apresentado como uma ideia governativa é o teor contemporâneo de “melhor servir a população” e “evoluir com os tempos”.

No enquadramento da ideia de “melhor servir a população”, o Governo da RAEM lançou logo após a sua implantação uma série de medidas para facilitar a população, incluindo serviços “*one stop*”, postos de atendimento dos diversos serviços públicos nas diversas zonas e um Centro de Serviços do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (IACM). Deste modo, a modalidade de prestação de serviços públicos

* Este artigo foi apresentado na Conferência sobre “A Administração Pública da RAEM durante os últimos dez anos: Análise e Perspectiva”.

passou de passiva e de sentido único para activa e de duplo sentido, dando importância à disponibilização de serviços atentos e personificados. A título exemplificativo, no âmbito da renovação do bilhete de identidade do tipo “cartão inteligente” foi disponibilizado serviço de marcação por telefone e através da *internet*, bem como serviços de tratamento das formalidades nos locais de associações, entidades, escolas e lares para idosos; a recolha de depoimento a cargo da Polícia pode ser efectuada segundo a conveniência de testemunhas ou lesados. No âmbito de serviços “*one stop*”, 14 serviços públicos disponibilizam 32 serviços, incluindo a compra e venda de imóveis, processo de licenciamento de serviços “*one stop*” para estabelecimento de restauração e de bebidas, serviços “*one stop*” no Departamento de Apoio ao Investidor, serviço de exame médico para renovação de carta de condução, Plano Provisório de Apoio Financeiro para a Reparação das Instalações Comuns de Edifícios Baixos, entre outros. De destacar que o Centro de Serviços do IACM engloba 108 serviços para o público dispersos em mais de 30 locais, tornando-os serviços “*one stop*” inter-serviços e serviços comunitários.

Além dos serviços “*one stop*”, foram providos serviços electrónicos com a introdução da nova tecnologia, foram lançados serviços através da *internet* como os pedidos de certidão de registo predial, pagamento de multas, inscrição em cursos superiores, “*Sport Easy*” e recenseamento eleitoral, bem como disponibilizados 606 impressos electrónicos para o cidadão fazer *download*. Além disso, foi aberto o Portal do Governo em 2005 que disponibiliza informações e serviços para satisfazer as diferentes necessidades do cidadão.

Nos primeiros anos após a criação do Governo da RAEM, os serviços públicos foram motivados para procurar aperfeiçoamento contínuo, com a introdução de modalidades de gestão internacionalmente reconhecidas avançadas, com vista a assegurar a prestação de serviços de qualidade. A partir de 2001, foi introduzida a certificação internacional do Sistema de Gestão de Qualidade ISO. Com o esforço envidado ao longo do tempo, até à presente data, 63 subunidades de 10 serviços públicos obtiveram esta certificação, elevando, de modo eficaz, a consciência de responsabilidade, eficiência do trabalho e qualidade de serviço dos funcionários públicos, demonstrando que a gestão administrativa na Administração da RAEM já deu passos largos para atingir um nível internacional. Em paralelo, a carta de qualidade é implementada em todos os serviços que prestam serviços à população da Administração, com vista a controlar

a qualidade de prestação e elevar a eficiência administrativa, fazendo com que os serviços estejam de acordo com as exigências da população. Até ao momento, 43 serviços públicos obtiveram o reconhecimento da Carta de Qualidade concedida pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos, o qual envolve 424 serviços para o público e 761 indicadores qualitativas de serviços.

A par da disponibilização de grande número de serviços que «facilitam a vida do público», o Governo da RAEM está também atento à elevação da qualidade dos serviços prestados. Cita-se como exemplo, a organização, a partir de 2001, de cursos de formação para funcionários públicos de todas as categorias em colaboração com países ou territórios circunvizinhos. Todos os funcionários sujeitaram-se a formação de modo sistemático, com vista a aperfeiçoar de forma fundal a qualidade da prestação de serviços e o nível da governação com início da elevação da qualidade dos funcionários. Entretanto, o Governo da RAEM notou que a qualidade de prestação de serviço está directamente indexada à atitude dos funcionários, por isso, tem-se empenhado na melhoria da sua consciência de servir, no sentido de promover o “espírito de servidor”. Exige-se que os trabalhadores se identifiquem através do nome no caso de atenderem ao telefone e usem cartão de identificação no exercício de funções, com vista a aumentar o seu sentido de responsabilidade em relação aos cidadãos e a criar uma relação interactiva entre os mesmos. Além disso, impõe aos serviços e organismos públicos a designação de um o responsável pelo aperfeiçoamento dos seus procedimentos administrativos e pela análise e apresentação de relatórios sobre o tratamento das sugestões, queixas e reclamações, de modo a dar importância efectiva às opiniões do cidadão, orientando a prestação do serviço público para o caminho de personificação e cientificação.

Nos primeiros anos após o retorno à Pátria, o Governo da RAEM começou a efectuar a “Investigação sobre a Avaliação do Grau de Satisfação dos Cidadãos”, com a adesão de 45 serviços públicos até ao presente. Esta Investigação constitui, em conjugação com as outras sobre os serviços prestados, um mecanismo de avaliação sistemática e bastante abrangente.

É indubitável que haja não poucos espaços a melhorar nas acções governativas, pois existe uma certa distância entre a realidade e o padrão internacional ou as expectativas da população. No entanto, o progresso e

os resultados obtidos nos últimos dez anos são, de facto, notáveis e nada é de eliminar. Um período de dez anos, para um território ou para um governo recém-criado é pouco, porém, Macau já deu passos firmes e lançou alicerces sólidos. É de crer que, sob a liderança do terceiro Governo da RAEM e com o esforço envidado pela sua população, o futuro de Macau será mais brilhante.